

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Il presente documento è rivolto a chiunque abbia intenzione di ottenere – od abbia in corso – un finanziamento, sia esso nella forma del leasing finanziario, che in altra forma offerta dall'intermediario ed è volto a riepilogare, in maniera chiara e sintetica, i principali diritti spettanti al cliente, nelle diverse fasi dell'operazione.

DIRITTI DEL CLIENTE

1) nella fase precedente la stipula del contratto, il cliente ha diritto a:

- ricevere copia di **questo documento**;
- ricevere copia del **Foglio Informativo** che serve ad illustrare le caratteristiche, i rischi ed i costi dell'operazione;
- ricevere **gratuitamente** copia dello **schema di contratto**, costituito dalle condizioni generali, privo delle condizioni economiche e senza impegno per le parti; oltre ad un preventivo;
- ricevere **copia del contratto idonea per la stipula** o del **Documento di Sintesi**
- conoscere il tasso leasing praticato ed, in caso di leasing al consumo, conoscere il **TAEG** (Tasso Annuo Effettivo Globale);
- **se il cliente è un consumatore e se il contratto è stato negoziato fuori dai locali commerciali**: essere informato su come **recedere** dal contratto entro 10 giorni dalla sottoscrizione dello stesso (nei casi previsti dal contratto e ricorrendo le condizioni degli articoli 45 e seguenti del Codice del Consumo).

2) al momento della firma del contratto, il cliente ha diritto a:

- prendere visione del **Documento di Sintesi unito al contratto**, comprensivo di tutte le condizioni economiche applicate all'operazione;
- stipulare il **contratto in forma scritta**, salvo i casi previsti dalla legge;
- **ricevere una copia del contratto stipulato** comprensiva delle condizioni generali e del documento di sintesi allegato;
- ottenere condizioni di contratto **non sfavorevoli** rispetto a quelle indicate nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi.

3) durante il corso del rapporto contrattuale, il cliente ha diritto a:

- ricevere una volta all'anno informazioni sull'andamento del rapporto, mediante un **rendiconto** ed il **documento di sintesi**;
- in presenza di un giustificato motivo - e solo se il contratto prevede questa facoltà per l'intermediario – ricevere con un preavviso di 30 giorni la proposta di **modifica unilaterale** delle condizioni di contratto. In tal caso, il cliente avrà la **facoltà di**

- recedere** dal contratto entro 60 giorni dal ricevimento della proposta, alle condizioni previste in contratto;
- ottenere, a proprie spese, ed **entro novanta (90) giorni** dalla richiesta, copia della documentazione relativa ai contratti conclusi dal cliente negli ultimi dieci anni;
 - trasferire il contratto di mutuo (avvalendosi della cosiddetta "**portabilità**") presso un altro intermediario, senza spese, oneri o penali per il cliente;

 - nei contratti di credito al consumo (mutuo) con garanzia sul bene acquistato, proseguire il rapporto contrattuale anche nel caso di **mancato pagamento di una rata**, purché l'ammontare non corrisposto non superi l'ottava parte dell'importo originario;
 - nei contratti di mutuo garantiti da ipoteca, proseguire il rapporto contrattuale, anche nel caso di **ritardato pagamento** di una rata, purché ciò non avvenga per più di sette volte.

4) alla chiusura del rapporto contrattuale, il cliente ha diritto a:

- nei contratti di mutuo ipotecario per l'acquisto o la ristrutturazione di immobili destinati all'abitazione o ad attività economica o professionale e stipulati dopo il 3 aprile 2007, estinguere anticipatamente (totalmente o parzialmente) il contratto, senza diritto per l'intermediario a specifici oneri e penali;
- nei contratti di credito al consumo (diversi dal leasing) **estinguere anticipatamente** il finanziamento, mediante il rimborso del capitale residuo, degli interessi maturati sino a quella data, delle spese e degli oneri aggiuntivi previsti in contratto, oltre ad una somma non superiore all'1% del capitale residuo (qualora prevista in contratto);
- ricevere un **rendiconto** dello svolgimento del rapporto contrattuale che **attesti la chiusura** del contratto.

* * *

RECLAMI E PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il cliente può presentare eventuali reclami all'intermediario, anche a mezzo lettera raccomandata a.r. o via e-mail.

A tal fine, qui di seguito, sono indicati i recapiti cui inviare la comunicazione:

Alba Leasing S.p.a.
Al Responsabile Ufficio Reclami
via Sile n. 18. – 20139 – Milano;
email: reclami@albaleasing.eu

Entro 30 giorni l'intermediario dovrà riscontrare il cliente.

Nel caso in cui, entro il suddetto termine, il cliente non abbia ricevuto risposta da parte dell'intermediario, oppure non sia soddisfatto del riscontro avuto, egli potrà – prima di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria – ricorrere a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, seguendo le indicazioni consultabili nel sito www.arbitrobancariofinanziario.it. Infatti, per ricorrere all'ABF il cliente può richiedere all'intermediario, ad una Filiale della Banca d'Italia, ovvero scaricare dal sito, sia la "Guida Pratica all'ABF", che l'apposito modulo;

- **Conciliatore Bancario Finanziario** (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede in Roma, via delle Botteghe Oscure, n. 54 Tel. 06.674821 sito internet: www.conciliatorebancario.it, ove potrà ricorrere: - al Conciliatore Bancario od: - all'Arbitrato. Infatti nel sito il cliente potrà trovare gli appositi moduli ed i regolamenti che disciplinano i due servizi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.